Feedback des stages et du soutien local - Mode d'emploi

1- Objectif :

Le fichier Excel « Feedback » est un outil de gestion des connaissances mis à disposition de tous les membres des équipes mobiles F2, aux coordinateurs de réseau et aux personnes directement impliquées dans la formation des équipes mobiles.
L'objectif de cet outil est de recueillir, structurer et partager les principales leçons « lessons learned » identifiées par les membres des équipes mobiles lors d'un stage à l'étranger ou lors d'un soutien local d'un expert étranger au sein des équipes.
Ces « lessons learned » sont des propositions concrètes, des recommandations, des expériences de résolution apportées face à des questions très pratiques rencontrées par les équipes mobiles belges, questions qui sont reconnaissables pour des équipes mobiles étrangères.
La collecte et la mise en commun de ces propositions a pour but de partager le feedback, l'expertise acquise par les stagiaires et équipes à un maximum de membres des équipes mobiles. Cet outil n'est en rien un « guide de bonnes pratiques » mais plutôt un recueil d'expériences jugées pertinentes pour la propre équipe par des membres d'une équipe mobile, et donc peut-être également pertinentes pour des autres équipes.
En outre, cette application vous permettra d'alimenter et de mieux documenter les sessions d'intervision thématiques à venir à partir de septembre 2013 et à continuer en 2014. Cet instrument est donc purement fonctionnel, en vue de supporter le processus d'apprentissage mutuel et de renforcer les liens entre équipes mobiles belges.

2- Procédure d'enregistrement et de mise à jour des « lessons learned »:

Après un stage à l'étranger ou après la visite d'un expert étranger dans le cadre d'un soutien local dans votre équipe, les stagiaires ou les membres des équipes sont invités à transmettre leur feedback à Patrick Van der Jeugt via l'adresse formation@psy107.be.

Pour un stage

Sur la site web un template est disponible (template stage FR.docx), qui peut être utilisé pour structurer des notes sur le stage. Ce n'est pas obligatoire d'envoyer ce rapport structuré à formation@psy107.be, sauf si les stagiaires le trouveront utile de transférer ce rapport intermédiaire, pour ensuite pouvoir compter sur le support de Patrick Van der Jeugt en vue de l'entrée de quelques expériences d'apprentissage essentielles dans l'application Excel. L'introduction dans l'application est préparée par le document FAQ FR.docx. Les stagiaires peuvent toujours utiliser directement ce document et l'envoyer à l'adresse ci-dessus.

Pour un support local

Comme pour un stage, le document FAQ FR.docx doit être utilisé à retirer quelques expériences essentielles d'un support local par un ou plusieurs experts étrangers et en vue de les introduire dans l'application Excel. Pour chaque support local un rapport intermédiaire est prévu, pour avoir une vue d'ensemble des participants et quelques grandes lignes (Template support local.docx). Ce bref rapport intermédiaire doit, contrairement au rapport intermédiaire de stage, être envoyer à formation@psy107.be.

Document FAQ (préparation de l'entrée dans le fichier)

Tant un stage qu'un support local peuvent entraîner des descriptions qui peuvent aider les équipes à rédiger une liste de FAQ, « Frequently Asked Questions » sur le déploiement des équipes mobiles. Il est important de maintenir une certaine structure, mais en fin de compte se sont les stagiaires et les équipes qui identifient eux-mêmes les leçons qu'ils jugent utiles et pertinentes, à retirer et à partager avec les autres équipes belges en les ajoutant dans le fichier Excel.
Un bon tuyau pour se mettre au travail, et pour éviter que la structure proposée constitue un carcan plutôt qu'une aide : partirez d'une soi-disant aha ! expérience, un déclic pertinent pour l'équipe parce que vous avez vu ou entendu quelque chose qui vous semble très intéressante comme idée, comme approche, pour optimaliser un aspect du fonctionnement de votre équipe. Il est proposé de lier cette aha ! expérience à une description concrète d'une situation ou d'un problème au sein de la propre équipe, à une description de l'impact ou des conséquences de cette situation ou problème pour l'équipe (ou plus large : pour le réseau, l'usagers, etc.), à une description d'un TO DO (qui pourrait être reformulé comme « NOT TO DO »), et puis à une question : le to do doit être converti en une question, par ex une question « comment éviter, comment garantir mieux, etc . ». En tout cas, ce « TO DO » reste plutôt une solutionneur potentielle, pas nécessairement la seule et grande solution, mais perçu comme utile et nécessaire de continuer à explorer et concrétiser. En outre on peut ajouter des documents complémentaires et utiles à chaque expérience décrite, par le biais d'un hyperlien dans l'application feedback.

Le version finale du document FAQ utilisé pour préparer l'entrée des descriptions dans l'application feedback est établie en consultation avec Patrick Van der Jeugt, qui reformule si nécessaire les « lessons learned » en un texte court, précis et en recourant à des « mots clefs » communs pour tous. Il demande ensuite la validation et l'accord des personnes émettant la leçon avant de l'introduire dans le fichier Feedback et d'y ajouter les documents complémentaires éventuels.
Le fichier excel Feedback ne peut pas être modifié directement par ses utilisateurs, seul Patrick Van der Jeugt peut y apporter des ajouts, des corrections ou de nouvelles propositions pour une même question. Pour ce faire, veuillez le contacter via l'adresse formation@psy107.be. IL y aura une mise à jour mensuelle de l'application.

3- Mode d'emploi du fichier Excel « Feedback »

Les leçons émises par des stagiaires ou équipes sont traduites dans les deux langues pour ne plus constituer qu'un seul et même fichier bilingue. La version de lancement contient donc des leçons déjà traduits. Une version concise en Anglais sera rendue disponible pour les experts et lieux d'apprentissage non-néerlandophones et non-francophones impliqués dans la formation F2 .

Dans le fichier Excel « Feedback » :

- chaque ligne correspond à une leçon apprise par un ou des stagiaire(s) ou équipe(s),
- chaque colonne apporte une caractéristique de la leçon apprise, voir la structure du document FAQ FR.docx

Les différentes colonnes permettent d'identifier :

- **Thèmes** : catégorise la leçon selon un des neuf thèmes majeurs identifiés dans le volet formation pour développer et accompagner les équipes mobiles F2. (voir également les réunion en groupe thématiques)
- **Sous-rubique** : chaque thème comprend plusieurs sous-rubriques qui caractérisent davantage la leçon.
- **Hyper-lien disponible ?** : donne l'accès à des documents, informations complémentaires, lien internet,… en relation directe avec la leçon. Par ex des scans de documents mis en disposition par des experts ou lieux de stage, ou des descriptions par des stagiaires ou équipes plus détaillées
- **Question** : chaque leçon doit répondre à une question courte et précise qui permet à l'utilisateur du fichier d'identifier une problématique concrète pour lui.
- **Description du problème** : permet de décrire brièvement le contexte, les raisons, les causes du problème, de la situation.
- **Impact - Conséquence** : permet de décrire brièvement les conséquences, l'impact positif ou négatif du problème, de la situation.
- **Lesson learned - Proposition** : énoncer en pratique la lesson learned, l'action à faire = TO DO (éventuellement un not to do)
- **Référence – Contact :** la personne de contact, par ex la personne qui a formulé l'expérience d'apprentissage (stagiaire, équipe). La personne à contacter par l'utilisateur de l'application si plus d'infos est souhaitée sur cette leçon. Cela peut être également un expert, ou une personne de contact du lieu de stage à l'étranger.
- **Equipe Mobile** : catégorie de l'équipe mobile 2A / 2B ayant émis la leçon.
- **Projet :** nom du projet ayant émis, vécu, expérimenté la lesson learned
- **Stage à l'étranger + Lieu :** référence du stage au cours duquel la leçon fut apprise
- **Support local + Nom expert :** référence de l'expert ayant communiqué une leçon lors d'un soutien local sur le terrain
- **Date :** date ou période à laquelle la leçon fut apprise

L'accès au « lesson learned » peut se faire par différentes entrées dans le tableau :

- **recherche par colonne** : choisir la colonne correspondant à votre recherche, dans la case du titre, cliquez sur la petite flèche en bas à droite, une liste de toutes les propositions contenues dans la colonne apparaît. Cliquez sur une sélection précise et toutes les « lessons learned » correspondantes apparaissent.

- **recherche par mots clefs** :
  - Soit : cliquer sur EDITION, puis RECHERCHER (icône des jumelles) ;
  - Soit : sélectionnez tout le tableau en cliquant sur la case en haut à gauche du tableau, cliquez ensuite simultanément sur les touches Ctrl + F du clavier ;
  - → une nouvelle fenêtre intitulée « *Rechercher et remplacer* » apparaît, sélectionnez l'onglet « *Rechercher* »,
  - taper dans le cadre – *rechercher* – un mot précis correspondant à votre recherche puis cliquer sur « *Rechercher tout* ». Les coordonnées des cases où apparaît le mot recherché sont indiquées dans la partie inférieure de la fenêtre,

cliquer sur ces différentes coordonnées pour atteindre ces cases puis sélectionnez la ligne entière pour identifier toute la « lesson learned ».